

# PROCEDIMIENTO PARA UTILIZAR EL BUZÓN DE VOZ “CALL PILOT”

## Oficina de Sistemas de Información

### Introducción

El propósito de este documento es resumir de forma sencilla las funciones básicas o de uso común del servicio de buzón de voz (“Call Pilot”) del cuadro telefónico de UPRB. La Oficina de Sistemas de Información asignará un buzón de voz a todas las extensiones de teléfono. Una vez activado el servicio de buzón de voz queda programado para contestar de forma automática una llamada que una persona no conteste en o antes del sexto timbre. Todo empleado que tenga un número de extensión asignada, tiene que activar su buzón de voz.

El número del buzón corresponde al número de extensión. La primera vez que accede al servicio de mensajes “Call Pilot”, el sistema le solicita que ingrese el número del buzón. (Si usted no sabe cuál es el número de su extensión, la puede identificar observando el número de cuatro dígitos al lado derecho de la pantalla del teléfono alineado con el botón verde.

### Instrucciones para activar el Buzón de Voz

1. Para obtener tono descuelgue el manófono u oprima el botón de *speakerphone* (botón verde redondo ubicado al lado izquierdo del manófono).
2. Oprima el botón de *message* o marque la extensión 7000.
3. Le contestará la operadora automática del servicio de mensajes, indicándole que marque el número de su buzón. Usted deberá entrar su número de extensión seguido del signo de libra (#).
4. Inmediatamente le pedirá su contraseña. La contraseña temporera que se configuró al crear los buzones de voz es 12XXXX, donde XXXX representa su número de extensión telefónica.
5. Luego el sistema de mensajes le indicará que debe cambiar su contraseña. Usted oprimirá el 84 para cambiar su contraseña. Recuerde que la misma tiene que ser de seis dígitos y no pueden ser todos los dígitos iguales o en ascenso. A continuación le incluyo varios ejemplos de contraseñas inválidas: 123456, 111111, 999999, etc.
6. Al concluir los pasos anteriores de forma exitosa su buzón estará listo para recibir mensajes.
7. Si usted no tiene éxito realizando este procedimiento, solicite por email a la dirección [barbara.landrau@upr.edu](mailto:barbara.landrau@upr.edu) la re-inicialización de la contraseña de su buzón de voz. Este servicio lo solicita la persona a la cual está asignada la extensión telefónica. Debe indicar el número de extensión en su solicitud.

### Instrucciones para asignar un número de ayuda de operadora.

Le permite asignar un número de extensión alterna, en caso de que la persona seleccione hablar con un representante en lugar de dejar un mensaje en el buzón.

1. Al obtener el tono, oprima el botón de *message* o marque la extensión 7000
2. El sistema de dará las siguientes 2 opciones:  
“Para grabar un mensaje, marque 75. Para ordenes de buzón marque 8\*”

3. Oprimirá el 80 y luego oprimirá el uno (1)
4. Seguir las instrucciones del sistema
5. Se recomienda que se establezca el número de extensión de la secretaria del decanato, departamento u oficina. La extensión alterna sólo recibirá las llamadas que entren al sistema de buzón de voz si la persona que llama oprime el cero (0) para comunicarse con un representante.
6. Seguir las instrucciones del sistema.

### **Instrucciones para grabar un saludo en el buzón de voz**

1. Para grabar o revisar el saludo que el sistema reproducirá para las llamadas recibidas **desde fuera de la universidad:**
  - a. Al obtener el tono, oprima el botón de *message* o marque la extensión 7000, número de buzón # y contraseña #
  - b. El sistema le dará las siguientes 2 opciones:  
“Para grabar un mensaje, marque 75. Para ordenes de buzón marque 8\*”
  - c. Oprima el 82 y luego oprimirá el uno (1).
  - d. El sistema le indicará: “Saludo externo”
  - e. Marque el 5 y comience a grabar el mensaje
  - f. Sugerimos el siguiente mensaje: “Usted se ha comunicado a la oficina \_\_\_\_\_. En este momento no podemos atender su llamada. Al oír el tono puede dejar su nombre, compañía, teléfono y un breve mensaje. Si prefiere hablar con un representante favor de marcar el cero (0)”.
  - g. Al terminar de decir el saludo marque #
  - h. Siga las instrucciones del sistema.
  
2. Para grabar o revisar el saludo que el sistema reproducirá para las llamadas **internas:**
  - a. Al obtener el tono, oprima el botón de *message* o marque la extensión 7000, número de buzón # y contraseña #
  - b. El sistema le dará las siguientes 2 opciones:  
“Para grabar un mensaje, marque 75. Para ordenes de buzón marque 8\*”
  - c. Oprima el 82 y luego oprimirá el dos (2)
  - d. El sistema le indicará: “Saludo interno”
  - e. Marque el 5 y comience a grabar el mensaje
  - f. Sugerimos el siguiente mensaje: “Usted se ha comunicado a la extensión de nombre. En este momento no puedo atender su llamada. Al oír el tono favor de dejar su nombre, oficina, número de extensión y un breve mensaje. Si prefiere hablar con un representante favor de marcar el cero (0)”.
  - g. Al terminar de decir el saludo marque #
  - h. El sistema le indicará más instrucciones.
  
3. Para grabar o revisar el saludo **temporero** que el sistema reproducirá como, por ejemplo, cuando estamos de vacaciones, adiestramiento o en alguna reunión oficial fuera de la institución.
  - a. Al obtener el tono, oprima el botón de *message* o marque la extensión 7000, número de buzón # y contraseña #

- b. El sistema de dará las siguientes 2 opciones:  
“Para grabar un mensaje, marque 75. Para ordenes de buzón marque 8\*”
- c. Oprima el 82 y luego oprimirá el dos (3)
- d. El sistema le indicará: “Saludo temporero”
- e. Marque el 5 y comience a grabar el mensaje
- f. Sugerimos el siguiente mensaje: “Usted se ha comunicado a la extensión de *nombre*. Durante el día de hoy estaré fuera de la oficina. Favor de dejar un mensaje y le contestaré al regresar. Si prefiere hablar con un representante favor de marcar el cero (0). Otro ejemplo de mensaje podría ser “Desde el 20 de septiembre hasta el 30 de octubre estaré de vacaciones, si desea hablar con un representante favor de marcar el cero (0).
- g. Al terminar de decir el saludo marque #
- h. El sistema le solicitará la fecha y hora de expiración del mensaje temporero. Siga Las instrucciones del sistema.

### **Instrucciones para grabar o revisar el nombre que el sistema reproducirá al llamar a su buzón**

1. Oprima el 82 y luego oprima el nueve (9)
2. El sistema indicará “*No hay nombre para verificación personal*”
3. Marque el 5
4. Al escuchar el tono indique su nombre y marque #
5. El sistema le indicará más instrucciones.

### **Instrucciones para escuchar los mensajes en su buzón de voz desde una extensión**

1. Al obtener el tono, oprima el botón de *message* o marque la extensión 7000
2. La operadora del servicio de mensajes, le indicará que entre el número de su buzón. Usted deberá entrar su número de extensión seguido del signo de libra (#). Inmediatamente le pedirá su contraseña para el servicio de mensajes de voz. Usted entrará los seis dígitos que componen su contraseña, seguido del signo de libra (#).
3. El sistema le anunciará la cantidad de mensajes contenidos en su buzón de voz.
4. Antes de cada mensaje, el sistema le indica información del emisor del mensaje, la fecha y hora
5. Oprima el dos (2) para escuchar el mensaje actual.
6. Oprima el seis (6) para escuchar el próximo mensaje
7. Oprima el cuatro (4) para escucha el mensaje anterior.
8. Oprima el nueve (9) para llamar a la extensión del emisor del mensaje.
9. Oprima el símbolo de libra (#) para parar la reproducción de cualquier mensaje.
10. Se oprimirá 76 para borrar el mensaje luego de haberlo escuchado.
11. Se oprimirá 79 para enviar un mensaje.
12. Se oprimirá 75 para crear o grabar un nuevo mensaje que se enviará a otra u otras personas.
13. Se oprimirá 73 para referir el mensaje actual al buzón de otra extensión El sistema le pide que grabe un mensaje que se reproducirá antes del mensaje referido. Le sugerimos: “*Le refiero el siguiente mensaje para su atención, favor de contestar el mismo. Gracias*”
14. Se oprimirá 71 para contestar el mensaje. El sistema le transfiere la extensión de procedencia del mensaje

### **Instrucciones para mantenimiento del buzón de voz**

Los mensajes se almacenan en el disco de un servidor. Su capacidad es limitada. Por esta razón

debe borrar cada mensaje escuchado. Se le dará mantenimiento a los buzones de voz de acuerdo al itinerario indicado. El mismo consiste en borrar todos los mensajes almacenados para evitar que se llene el disco. En este momento se le asignará la contraseña temporera y tienen que activar nuevamente su buzón.

### **Itinerario de mantenimiento anual del buzón de voz**

15 de diciembre  
15 de marzo  
15 de junio  
15 de septiembre